

**LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS  
RANCANGAN SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
MANAGEMENT BERBASIS KOMUNITAS UNTUK  
MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA  
KOPERASI PRIMA DANARTA CU  
SURABAYA**



**OLEH:**

**MARCELIA AGATA WIBOWO**

**3103012151**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2016**

RANCANGAN SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
BERBASIS KOMUNITAS UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS  
ANGGOTA KOPERASI PRIMA DANARTA CU SURABAYA

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS  
Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Jurusan Manajemen

OLEH :  
MARCELIA AGATA WIBOWO  
3103012151

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2016

**PERSYARATAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertandah tangan dibawah ini:

Nama : Marcelia Agata Wibowo

NRP : 3103012151

Judul : RANCANGAN SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS KOMUNITAS UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI PRIMA DANARTA CU SURABAYA

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah ASLI milik saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Juli 2016

Yang Menyatakan,



# LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

## RANCANGAN SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS KOMUNITAS UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI PRIMA DANARTA CU SURABAYA

Oleh :

Marcelia Agata Wibowo

3103012151

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,




Elisabeth Supriharyanti, S.E, M.Si

Tanggal : 11 Juli 2016

## Halaman Pengesahan

Laporan KPB ini ditulis oleh: Marcelia Agata Wibowo NRP 3103012151.  
Telah diuji tanggal 28 Juli 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Dra. EC. Sri Yunan Budiarsi, Ms.

NIK. 311.83.0099

Mengetahui :

Dekan



Dr. Eodovicus Lasdi, MM., Ak  
NIK. 321.99.037

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, S.E, M.si  
NIK. 311.99.0369

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaan yang senantiasa dilimpahkan-Nya selama ini berupa kesehatan serta kemampuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan KPB dengan judul “Penerapan Sistem Pengawasan dan Reminder sebagai Solusi terhadap Pinjaman Lalai Koperasi Prima Danarta CU Surabaya” sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Selama penyusunan laporan ini, banyak pihak yang telah membantu penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan hormat dan rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya .
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, pengarahan, dan kepercayaan dalam penulisan laporan.
5. Seluruh karyawan dan anggota Koperasi Prima Danarta CU Surabaya yang telah memberi kesempatan untuk pelaksanaan kuliah praktik bisnis, memberikan data sesuai dengan kebutuhan dalam penulisan laporan .
6. Orang tua, kakak, adik dan nenek atas doa dan dukungannya dari awal hingga akhir penulisan laporan.

7. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan berupa saran-saran yang membangun selama penulisan laporan, antara lain : Ibram, Adet, Sinta, Githa, Ambar, Claudia, Sally, dan Angel, teman-teman OMK Santa Maria Annuntiata, serta rumpun pemasaran Angkatan 2012.
8. Teman-teman di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang tidak dapat disebutkan namanya yang telah membantu dalam doa, semangat, waktu dan sebagainya.

Pada akhirnya penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat menjadi wacana bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan.

Surabaya, 28 Juli 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PENGESAHAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup Proyek .....	7
1.3. Tujuan Proyek .....	8
1.4. Manfaat Proyek .....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	9
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1 <i>Credit Union</i> .....	11
2.1.2 <i>Marketing</i> .....	15
2.1.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	17
2.1.4 <i>Community</i> (Komunitas) .....	19
2.1.5 Kelompok .....	22
2.1.6 Loyalitas Konsumen (Anggota) .....	26



### BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian .....	33
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	33
3.1.1	Jenis Data .....	33
3.1.2	Sumber Data .....	34
3.3	Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4	Teknik Analisis Data .....	35

### BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Profil Mitra Usaha .....	37
4.1.1	Sejarah .....	38
4.1.2	Visi, Misi, Motto dan Nilai-Nilai.....	40
4.1.3	Tenaga Kerja.....	41
4.1.4	Proses Bisnis Koperasi Prima Danarta CU Surabaya .....	42
4.2	Kegiatan Magang Mitra Usaha .....	44
4.3	Eksplorasi Masalah .....	49
4.4	Pembahasan dan Pemecahan Masalah .....	57
4.4.1	Pembahasan .....	57
4.4.2	Pemecahan Masalah.....	59

### BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan .....	73
5.2	Saran .....	74
5.2.1	Saran Praktis .....	74
5.2.2	Saran Akademis .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	SDM Koperasi Prima Danarta CU .....	41
Tabel 4.2	Daftar Kegiatan Mitra Usaha .....	44
Tabel 4.3	Keunggulan Pesaing Koperasi Prima Danarta CU .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Credit Union Prima Danarta.....	37
Gambar 4.2	Jumlah Anggota Koperasi Prima Danarta CU.....	50
Gambar 4.3	Jumlah Anggota Keluar dan Masuk .....	51
Gambar 4.4	Jumlah Anggota yang Mengikuti Pendidikan Dasar .....	52
Gambar 4.5	<i>Database</i> anggota Koperasi Prima Danarta CU .....	53
Gambar 4.6	<i>Database</i> anggota yang dapat diterapkan.....	61
Gambar 4.7	Peta Wilayah Surabaya.....	64
Gambar 4.8	Komunitas Wonokromo .....	66
Gambar 4.9	Komunitas Wonocolo.....	67
Gambar 4.10	Komunitas Sawahan.....	67
Gambar 4.11	Komunitas Tegalsari .....	68
Gambar 4.12	Komunitas Bumiarjo .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jumlah anggota bulan April 2015 hingga Maret 2016
Lampiran 2	Jumlah anggota masuk dan keluar April 2015 sampai Maret 2016
Lampiran 3	Pembagian wilayah komunitas TP Surabaya dan Jumlah anggota berdasarkan persebaran komunitas.
Lampiran 4	Pembagian komunitas Wonokromo dalam kelompok daerah dan pekerjaan
Lampiran 5	Pembagian komunitas Wonocolo dalam kelompok daerah dan pekerjaan
Lampiran 6	Pembagian komunitas Sawahan dalam kelompok daerah dan pekerjaan
Lampiran 7	Pembagian komunitas Tegalsari dalam kelompok daerah dan pekerjaan
Lampiran 8	Pembagian komunitas Bumiwarjo dalam kelompok daerah dan pekerjaan
Lampiran 9	Format Tata Kelola Kelompok Daftar Hadir dan Notulensi Kelompok
Lampiran 10	Pertanyaan Wawancara Kepada Anggota dan Calon Anggota CU Prima Danarta
Lampiran 11	Pertanyaan Wawancara Kepada Staff CU Prima Danarta
Lampiran 12	Sistem <i>Database</i> anggota yang dapat diterapkan oleh Koperasi Prima Danarta CU

## ABSTRACT

*Member's loyalty is an important factor in the business development. Cooperation Prima Danarta CU is an empowerment institution that has a problem concerning member's turnover rate, thus resulting in unoptimal loyalty of the members. As a proof, the number of joining and leaving members are equally high and there are also a lot of members who doesn't participate CU's training. The high member turnover rate indicates that the database have to be improved. This research provides adding and managing solution of the member database system. The solution of the member database system aims to complete the member's information and needs. Moreover, this research also offers a solution in group and community building. It is hoped that the community will help in establishing relationship, communication and fraternity among members.*

*Keywords: Member's loyalty, member's turnover, member database system, group and community building*

## ABSTRAK

Loyalitas anggota merupakan hal yang penting dalam kemajuan suatu bisnis. Koperasi Prima Danarta CU merupakan lembaga pemberdayaan yang memiliki masalah dalam hal *turnover* anggota sehingga loyalitas anggota tidak maksimal. Terbukti masih adanya anggota yang masuk dan keluar serta anggota yang tidak mengikuti pendidikan CU. *Turnover* anggota mengindikasikan bahwa *database* anggota perlu dibenahi. Laporan ini memberikan solusi penambahan dan pengelolaan sistem *database* anggota. Penambahan dan pengelolaan sistem *database* bertujuan untuk melengkapi informasi anggota dan kebutuhan anggota. Selain itu, laporan ini memberikan solusi mengenai pembentukan komunitas dan kelompok. Pembentukan komunitas serta kelompok bertujuan untuk menjalin relasi, komunikasi, dan persaudaraan sesama anggota.

Kata kunci : Loyalitas anggota, *Turnover* anggota, Sistem *database* anggota, pembentukan komunitas dan kelompok